



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Satisfacción del usuario sobre la calidad de atención en el consultorio odontológico del Centro de Salud Santa Elena, Ayacucho 2017.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública

AUTORA:
Br. De La Cruz Pacotaípe, Idalia

ASESOR:
Mtro. Huayanay Quispe, Andrés M.

SECCIÓN:
Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

PERÚ–2018

RESUMEN

El propósito del estudio fue: determinar el nivel de satisfacción sobre la calidad de atención en los usuarios externos del Centro de Salud de Santa Elena-Ayacucho, 2018; se realizó una investigación exploratoria, explicativa, descriptiva simple. El muestreo fue no probabilístico empleando criterios de inclusión y exclusión, así como el consentimiento informado; la población fue de 38 pacientes que acudieron en el lapso de una semana y la muestra fue censal. La técnica fue la encuesta e instrumento el cuestionario de satisfacción del usuario externo, cuya validez del instrumento con R de Pearson fue 0,38 y confiabilidad alfa de Crombach 0,989; los resultados indican que el 78,9% de los usuarios del consultorio odontológico del Centro de Salud de Santa Elena-Ayacucho, manifiestan sentirse a veces satisfechos con la calidad de atención recibida, seguido del 13,2%. Se concluye que el nivel de satisfacción sobre los elementos tangibles de la calidad de atención en los usuarios del consultorio odontológico del Centro de Salud de Santa Elena-Ayacucho, para el 53,7% es a veces, seguido del 33,7% que dicen siempre sentirse satisfechos. El 50,6% de los usuarios del consultorio odontológico del Centro de Salud de Santa Elena-Ayacucho, dicen a veces sentir satisfacción sobre la fiabilidad de la calidad de atención. Sobre el nivel de satisfacción en la capacidad de respuesta de la calidad de atención en los usuarios del consultorio odontológico del Centro de Salud de Santa Elena-Ayacucho, el 48,7% dicen sentirse a veces satisfechos. El 45,8% de los usuarios se sienten a veces satisfechos sobre la seguridad de la calidad de atención en los usuarios del consultorio odontológico del Centro de Salud de Santa Elena-Ayacucho. Respecto a la empatía de la calidad de atención en los usuarios del consultorio odontológico del Centro de Salud de Santa Elena-Ayacucho, el 50,0% manifiestan a veces sentirse satisfechos.

Palabras clave: Satisfacción/calidad de atención/Centro de Salud Santa Elena.

ABSTRACT

The purpose of the study was: to determine the level of satisfaction regarding the quality of care in the external users of the Health Center of Santa Elena-Ayacucho, 2018; An exploratory, explanatory, simple descriptive investigation was carried out. Sampling was non-probabilistic using inclusion and exclusion criteria, as well as informed consent; the population was of 38 38 patients who attended in the space of a week and the sample was census. The technique was the survey and instrument the external user satisfaction questionnaire, whose validity of the instrument with Pearson's R was 0.38 and Crombach's alpha reliability 0.989; the results indicate that 78.9% of the users of the dental office of the Health Center of Santa Elena-Ayacucho, say they are sometimes satisfied with the quality of care received, followed by 13.2%. It is concluded that the level of satisfaction on the tangible elements of the quality of care in the users of the dental office of the Health Center of Santa Elena-Ayacucho, for 53.7% is sometimes followed by 33.7% who say always feel satisfied. 50.6% of users of the dental clinic of the Health Center of Santa Elena-Ayacucho, sometimes say they feel satisfaction about the reliability of the quality of care. Regarding the level of satisfaction in the response capacity of the quality of care in the users of the dental office of the Health Center of Santa Elena-Ayacucho, 48.7% say they feel sometimes satisfied. 45.8% of the users feel sometimes satisfied about the safety of the quality of care in the users of the dental office of the Health Center of Santa Elena-Ayacucho. Regarding the empathy of the quality of attention in the users of the dental office of the Health Center of Santa Elena-Ayacucho, 50.0% sometimes express feeling satisfied.

Keywords: Satisfaction/quality of attention/Santa Elena Health Center.